

我們的努力將改變現狀

情況說明書

醫療保障計劃的普及教育

爲了讓全國老人服務網(National Aging Services Network)、消費者和其他人士瞭解有關影響醫療保障計劃(Medicare)受益人的情況，美國衛生和人類服務部老人事務局(U.S. Department of Health and Human Services, Administration on Aging)向您提供有關美國醫療保障和醫療補助服務中心(Center for Medicare & Medicaid Services 簡稱：CMS)正在開展的工作情況。CMS 正在設法使醫療保障計劃受益人和他們的照料護理人員更積極的參與與他們保健護理有關的決策。AoA 支持這些工作並期待著與 CMS 繼續攜手合作，更好地爲美國老年人服務。

爲了幫助依靠醫療保障計劃生活的老人和殘障美國人，CMS 已擴大並改善了它的資訊資源，以便向他們提供更詳細的資訊，幫助他們作出更有利的保健計劃選擇。

全國範圍的廣告活動

CMS 已開展一場普及教育和多媒體的廣告活動旨在使每個計劃受益人能對重要的保健護理事宜作出明智的選擇，並且成爲自己保健護理的積極參與者。這次廣告活動包括一般市場網絡的電視和印刷廣告、西班牙文的電視和電台廣告以及在互聯網上的廣告。這次年度普及教育側重保健護理計劃的重要承保選項，包括 Medicare+Choice 計劃及在 23 個州的優選提供商組織，以及改進了的醫療保障計劃資訊資源。

醫療保障計劃的免費電話

CMS 已改善了 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) 免費電話服務，以便每週 7 天每天 24 小時爲計劃受益人提供服務。現已增加了 600 多位客戶服務代表以確保來電詢問的所有問題都能得到解答，包括有關本地區保健計劃的問題。該電話線還提供事先錄制的資訊能使來電者獲取他們本地保健計劃的資訊及索取《您和醫療保障計劃》的英文或西班牙文手冊和常見問題問答錄。該服務電話採用英文和西班牙文爲來電者服務並配有 TTY 專線（聾啞人的電信工具）：1-877-486-2048。

醫療保障計劃的網站

CMS 為計劃受益人和其他有關人士開闢了資訊網站：www.medicare.gov。該網站因內容明了、上網便捷、使用方便而在私營和政府網站的評比中榮獲總體最佳網站的白金獎。www.medicare.gov 網站創建於 1998 年，每月平均瀏覽數達 6 百萬頁。該網站包括 12 個互動資料庫、《您和醫療保障計劃》手冊、供計劃受益人和其照料護理人員參考的資源目錄以及有關醫療保障計劃的一般性資訊。

醫療保障個人計劃檢索器

醫療保障個人計劃檢索器(The Medicare Personal Plan Finder)幫助享受醫療保障計劃的人對他們保健的計劃選項作出更明智的選擇。它透過解答一系列問題幫助計劃受益人對他們當地社區提供的各種保健計劃作出選擇。根據您對一系列予以保密的問題之回答，該系統將為您列出一份有關您地區提供的福利和服務的個人化報告。醫療保障個人計劃檢索器在 2002 年 7 月增添了新的工具，能使醫療保障計劃受益人估算各種現有保健計劃的每月個人現付的款額。

www.medicare.gov 網站的其他資料庫：

該網站還主持著 12 個不同的資料庫以幫助人們瞭解資訊，包括護理院的比較、透析設施的比較、您醫療保障計劃的承保範圍等。所有這些資料庫都對每個郡縣提供的各類設施和選項進行逐項、細致的比較並且提供原醫療保障計劃(Original Medicare)的保健護理福利資訊。其他資料庫包括參加醫療保障計劃的醫生名錄、醫療保障計劃的供應商、有關現有配方藥物輔助計劃的資訊以及常見問題問答錄等，以幫助人們查尋他們所需的答案。

護理院對比資料庫包含美國每個護理院的翔實資料、每位住戶每天得到的護理人均小時；護理院的查訪結果，包括是否查出問題、問題的嚴重程度以及護理院的特點，如：床位數、所有權性質及該護理院是否參加醫療保障計劃(Medicare)或醫療補助計劃(Medicaid)，或者兩者均參加。

CMS 公佈有關各地護理院護理服務品質的最新資料，供老年人和他們的家屬進行比較。HHS 護理院品質倡議(HHS Nursing Home Quality Initiative 簡稱： NHQI)旨在進一步提高居住在全國各地護理院的 290 萬美國人的護理服務品質。該資料包括全國品質論壇(National Quality Forum)的一個委員會建議的十條護理院品質衡量標準。該論壇是代表公共和私營部門採購員、消費者、提供商和研究人員的獨立標準制定組織。這些標準旨在能讓消費者和護理院進行「蘋果與蘋果」的對等比較。提供的資料已根據每位住戶的保健護理需求的不同作了風險調整，使對護理院服務業績的評比更公正些。衡量標準還可以顯示護理院改進護理所需採取的行動。

AoA 與 CMS 在 NHQI 事宜上互相合作。根據該倡議，CMS 和 AoA 積極配合長期護理督察員的工作。督察員用新的資料和其他資訊以及個人訪談來協助家屬作出送老人進護理院的明智決定。

督察員每天為護理院住戶和他們的家屬提供幫助。AoA 為督察員提供培訓和服務基金。

除 NHQI 之外，CMS 最近還提出了新的家庭保健品質倡議(Home Health Quality Initiative)旨在幫助依靠醫療保障和醫療補助計劃的人和他們的家庭成員按照他們的需要尋找最好的家庭護理機構。CMS 將在今年春季在下列八個州開始實施此項倡議的第一階段活動：佛羅里達州、馬塞諸塞州、密蘇里州、新墨西哥州、俄勒岡州、南卡羅來納州、威斯康星州和西維吉尼亞州。CMS 將開始公佈這八個州內家

庭護理機構的服務品質資料以幫助人們瞭解不同機構之間的服務水準並促進家庭護理機構改善其服務品質。

透析設施的比較提供醫療保障計劃認證的全國各地透析中心的詳情。該資料有助於享用醫療保障計劃的人員比較每個設施的特點和品質衡量標準。

您醫療保障計劃的承保範圍提供有關原醫療保障計劃(Original Medicare)中的保健護理福利等情況。該資料庫提供原醫療保障計劃包括和不包括的一些服務和供應品、某些服務和供應品必須符合的條件、多少次數的服務和供應品屬於承保範圍、計劃受益人如何支付此等服務以及如果他們仍存有疑問找誰聯絡等資訊。

配方藥物藥物輔助計劃是美國收集內容最廣、最全的供應商名錄。計劃受益人可查閱該計劃提供的免費或優惠藥品的價格和享用該計劃的必要資格條件。該名錄包括聯絡人員的姓名和電話及聯絡資訊用於幫助您填寫申請表。

常見問題問答錄的搜尋工具可使用戶按分類或詞語來尋找有關問題的答案。用戶還可用評估尺反饋問題回答的滿意程度等意見。如果用戶無法找到答案，可直接向 CMS 提出問題。在您提交問題之前，搜尋工具利用其知識庫的資料為用戶提供他們的問題答案。

美國衛生和人類服務部老人事務局(AoA)與全國性的組織和服務提供商網絡通力合作，一起為老年人和他們的照料護理人員提供便利的支援服務和資源。欲瞭解 AoA 詳情，請與美國衛生和人類服務部老人事務局聯絡，地址：The U.S. Department of Health and Human Services, Administration of Aging, Washington, DC 20201，電話：202-619-0724，電子郵件：aoainfo@aoa.gov，網址：www.aoa.gov。